

2024年10月28日
なのはな農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

なのはな農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、JAグループの理念である、食と農を基軸として地域に根ざした協同組合として助け合いの精神のもとに、持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域社会の実現に取り組んでいます。地域の皆さまが安全で安心な金融機関としてご利用いただけるよう、2017年3月に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択するとともに、農協の総合事業の特性を生かし、お客さまに寄り添い安定的な資産形成・万全な保障充足に貢献するため、以下の取組方針を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取り組み状況を公表するとともに、お客さま本位の業務運営を徹底するため、本方針を必要に応じて見直してまいります。

注) 共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（以下、JA共済連）が、共同で事業運営しております。JA共済連の「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針等」は、以下、ホームページをご参照ください。
【URL】 <https://www.ja-kyosai.or.jp/about/fiduciaryduty/>

1. お客さまへの最適な商品提供

(1) 金融商品

当組合は、お客さまのニーズにお応えしつつ、ライフスタイルの変化等に合わせ最適で便利な商品・サービスを提供いたします。【原則2本文および（注）、原則6本文】

(2) 共済仕組み・サービス

当組合は、お客さまの日々の生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して安心して備えられるよう、最良・最適な共済仕組みを提供いたします。

なお、当組合は、外貨建て共済などの市場リスクを有する共済仕組みの提供は実施していません。【原則2本文および（注）、原則3本文および（注）、原則6本文および（注2、3）】

2. お客さま本位のご提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

①当組合は、お客さまに身近で気軽に相談してもらえるような存在を目指しております。お客さまとの対話の中で金融知識、経験、財産、ニーズや目的をお聞きし、リスク許容度を確認したうえで、最もふさわしい

商品をご提案いたします。また、お取引後も末永くお客さまに寄り添い、お客さまに合わせたアフターフォローを行います。【原則2本文および(注)、原則5本文および(注1～5)、原則6本文および(注1、2、4、5)】

- ②お客さまの投資判断に資するよう、商品のリスク特性・手数料等の重要な事項について、分かりやすくご説明し、必要な情報を十分にご提供します。【原則4、原則5本文および(注1～5)、原則6本文および(注1、2、4、5)】
- ③ご高齢のお客さまには複数名でニーズ等の確認を行い、より慎重な対応をいたします。【原則6本文および(注1、2、4、5)】

(2) 共済の事業活動

- ①当組合は、お客さまに寄り添い、ニーズをとらえた最適な保障と安心をお届けするため、各種公的保険制度等の情報提供、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等の確認を行い、共済仕組みをご提案いたします。また、定期的な保障内容の確認などを通じてより安心いただけるアフターフォローを実施いたします。【原則2本文および(注)、原則5本文および(注1～5)、原則6本文および(注1、2、4、5)】
- ②保障の加入にあたっては、皆さまのご意向を的確に把握・確認したうえで、十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、わかりやすい重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)を実施します。【原則5本文および(注1～5)、原則6本文および(注1、2、4、5)】
- ③特にご高齢のお客さまに対しては、より丁寧にわかりやすくご説明し、ご家族も含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなど、きめ細やかな対応を行います。【原則6本文および(注1、2、4、5)】
- ④なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客さまにご負担いただく手数料等はありません。【原則4】

3. 利益相反の適切な管理

- (1)お客さまへの商品選定や保障提案、情報提供にあたり、お客さまの利益を不当に害することがないように、「利益相反管理方針」に基づき適切に管理します。【原則3本文および(注)】

4. お客さま本位の業務運営を実現するための人材の育成と態勢の構築

- (1)研修による指導や資格取得を推奨することにより、高度な専門性を有し、誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成します。【原則2本文お

よび(注)、原則6本文および(注5)、原則7本文および(注)】

(2) お客さまからいただいた「声（お問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善に取り組むとともに、お客さまに対して最適な金融商品、共済仕組みを提供できるよう、継続的に職員育成を行います。【原則2本文および(注)、原則6本文および(注5)、原則7本文および(注)】

(※) 上記の原則および注番号は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（2021年1月改訂）との対応を示しています。